



Åbo Akademi UMEÅ UNIVERSITET



SeAMK

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

@GEING ONLINE:
MERENKURKUN ALUEEN
SENIOREILLE DIGITAALISIA
PALVELUJA, JOTKA EDISTÄVÄT
SOSIAALISIIN TAPAHTUMIIN
OSALLISTUMISTA

Innovaatioprojektin toimintaan ja
tuloksiin perustuvia suosituksia

Hankkeen työryhmä



EUROPEISKA UNIONEN

Interreg
Botnia-Atlantica

Europeiska regionala utvecklingsfonden



Österbottens förbund
Pohjanmaan liitto



region
västerbotten



Högskolestiftelsen
ÖSTERBOTTEN

Nämä suositukset perustuvat @geing Online -innovaatiohankkeessa (1.9.2017–31.12.2020) tehtyyn työhön.

Hankkeen työryhmään kuuluivat seuraavat henkilöt:

Anna K. Forsman (Åbo Akademi), projektijohtaja

Johanna Nordmyr (Åbo Akademi), hankekoordinaattori

Satu Laitila (Åbo Akademin ja Yrkeshögskolan Novian elinikäisen oppimisen keskus), hallinnollinen koordinaattori

Anette Bengs (Åbo Akademi)

Madeleine Blusi (Uumajan yliopisto)

Caroline Fischl (Uumajan yliopisto)

Susanne Hägglund (Åbo Akademi)

Monika Jingar (Uumajan yliopisto)

Helena Lindgren (Uumajan yliopisto)

Joachim Majors (Åbo Akademi)

Ingeborg Nilsson (Uumajan yliopisto)

Linda Nyholm (Åbo Akademi)

Kirsi Paavola (Seinäjoen ammattikorkeakoulu)

Katariina Perttula (Seinäjoen ammattikorkeakoulu)

Regina Santamäki-Fischer (Åbo Akademi)

Emilia Viklund (Åbo Akademi)

Lähteenä käytettäessä viitattava:

Forsman, A.K., Nordmyr, J., Laitila, S. ja @geing Online projektiryhmä (2020). @geing Online: Merenkurkun alueen senioreille digitaalisia palveluja, jotka edistävät sosiaalisin tapahtumiin osallistumista. Innovaatioprojektin toimintaan ja tuloksiin perustuvia suosituksia. Åbo Akademi.

@geing Online -hanke

Tämä kooste on suunnattu ensisijaisesti työryhmille ja toimijoille, jotka ovat kiinnostuneita ikäihmisiin ja digitaalisiin palveluihin painottuvien innovaatioiden kehittämisestä ja toteuttamisesta sosiaali- ja terveysalalla.

Monialaisen @geing Online -innovaatiorahenteen (1.9.2017–31.12.2020) puitteissa kehitettiin lanseerausta vaille valmis digitaalinen palvelu – tabletille, tietokoneelle tai matkapuhelimelle tarkoitettu sovellus – joka on suunnattu kotona asuville senioreille Merenkurkun alueella (Pohjanmaa ja Etelä-Pohjanmaa Suomessa ja Västerbotten Ruotsissa). Uuden digitaalisen palvelun tarkoituksena on edistää käyttäjien omaehtoista osallistumista mielekkäisiin sosiaalisiin tapahtumiin. Hanke perustuu Merenkurkun alueella toteutettuun alueelliseen tutkimushankkeeseen, jossa on aiemmin kehitetty näyttöön perustuvia prototyyppejä erityisesti iäkkäille tarkoitettua digitaalisesta palvelusta. Hanke toteutettiin yhteistyössä Åbo Akademin (ÅA), Uumajan yliopiston (UMU) ja Seinäjoen ammattikorkeakoulun (SeAMK) kesken. ÅA johti hanketta, ja Anna K. Forsman (ÅA, terveystieteet) nimettiin projektijohtajaksi. Projektijohtajan lisäksi hankkeen johtoryhmään kuuluivat hankekoordinaattori Johanna Nordmyr (ÅA, terveystieteet) ja hallinnollinen koordinaattori Satu Laitila (ÅA, Åbo Akademin ja Yrkeshögskolan Novian elinikäisen oppimisen keskus). Monialaisessa hankeryhmässä olivat edustettuna tietojenkäsittelytiede ja siihen liittyvät toimialat, terveys- ja hoitotieteet sekä yhteiskuntatieteet. Hankkeen päärahoittajana oli Interreg Botnia-Atlantica 2014–2020 -ohjelma ja osarahoittajina Västerbottenin lääni, Pohjanmaan liitto, Högskolestiftelsen i Österbotten sekä hankkeen kolme osallistujatahoa.

Sovelluksen kehittämisessä olivat tiiviisti mukana digitaalisen palvelun mahdolliset iäkkäät käyttäjät, iäkkäämmille kohderyhmille suunnatut sosiaali- ja terveysalan toimialat sekä elinkeinoelämä (alueelliset IT- ja tietojenkäsittelyalan yritykset). Hankkeen tavoitteet olivat seuraavat: uuden digitaalisen palvelun ja tarkoitukseen sopivan lanseerauskelpoisen sovelluksen kehittäminen; vähintään yksi tai kaksi kuntaa tai organisaatiota ottaa digipalvelun käyttöön toiminnassaan (sellaisenaan tai jatkokehityksen jälkeen); ja että vähintään yksi yritys saa tukea ottaakseen hankkeen päättyessä tai sen päättyttyä valikoimaansa tuotteen, joka on uusi niin markkinoille kuin yrityksellekin. Hankkeen kaikki tavoitteet saavutettiin hankekauden aikana. Hanke oli jaettu seitsemään päätoimenpiteeseen. Tässä koosteessa esitellään näiden toimenpiteiden pohjalta syntyneitä pääasiallisia kokemuksia ja suosituksia. Hanketyöryhmä toivoo koostemme tukevan jatkotoimenpiteitä ja panostuksia, jotka tähtäävät innovaatioiden toteuttamiseen sosiaali- ja terveysalalla sekä työskentelymenetelmien kehittämiseen.

Interreg Botnia-Atlantica 2014–2020

Botnia-Atlantica 2014–2020 on EU-ohjelma, joka rahoittaa hankkeita Suomessa, Ruotsissa ja Norjassa. Ohjelma on osa eurooppalaista alueellista yhteistyötä, jossa työskennellään yhdessä maiden rajojen yli ohjelmaan kuuluvien alueiden kehittämiseksi. Ohjelmassa työskennellään innovaatioon, elinkeinoelämään, ympäristöön ja kuljetukseen liittyvien kysymysten parissa.

Lisätietoa osoitteesta <https://www.botnia-atlantica.eu/home-fi/>



Projektinhallinta: suositukset

Osapuolet: projektin johto (projektijohtaja, hankekoordinaattori, hallinnollinen koordinaattori), hankkeen ohjausryhmä (kymmenen ohjausryhmän jäsentä), hankkeen eri työkokonaisuuksien johtajat (kuusi hankkeen osallistujaa jaettuna seitsemään kokonaisuuteen), sekä juridiikan, talouden ja hallinnon asiantuntijoita hankkeeseen osallistuvista tahoista.

Projektinhallintaan kuului muun muassa hankkeen sisällöllisen kehityksen ja tulosten ohjaus ja seuranta; hankeorganisaation, hankkeen ohjausryhmän ja (ulkoisten) sidosryhmien kanssa tehdyn yhteistyön koordinointi; yleinen vastuu budjetista, rahoituksesta ja raportoinnista sekä näihin liittyvä systemaattinen seuranta.

Hankeesta kertyneiden kokemusten pohjalta suositamme seuraavaa:

- **Hankkeen resursseja ja toteutuksen riskejä on suunniteltava ja seurattava tarkasti yhteistoiminnallisissa prosesseissa.** Yhteistoiminnallinen innovaation kehittämisprosessi vaatii sekä aikaa että rahallisia resursseja. Myös se tosiasia, että toiminta ja tehtävät perustuvat osittain toisiinsa, vaatii kaikilta osapuolilta joustavuutta hankkeen aikana. Hankeaikana työryhmä anoi – ja myös sai – muutoksia budjettiin ja hankkeen aikatauluun. Syynä olivat osittain työprosessin mukautukset ja osittain toiminnan sopeuttaminen COVID19-pandemian aiheuttamiin olosuhteisiin. Hankkeen seurantaan kuuluu myös riskien valvonta. Tähän innovaatiohankkeeseen liittyvät riskit koskivat esimerkiksi uuden palvelun kehittämistä suhteessa sen käyttökelpoisuuteen pitkällä aikavälillä sekä yritysten sijoitushalukkuutta suhteessa digitaalisen palvelun jatkokäyttöön, saavutettavuuteen sekä yritystoiminnan kehittämiseen.
- **Innovaation yhteisomistukselle on laadittava selkeät rakenteet ja sopimukset.** Innovaation yhteiskehittäminen vaatii selkeää vastuunjakoa ja sopimusten laatimista eri osapuolten innovaatioon liittyvistä rooleista ja aikomuksista. Hankkeen lähtökohtana oli yhteisomistajuussopimus, jossa määriteltiin ÅA:n, UMUn ja SeAMK:n yhteistyö hankeaikana. Suunnitelmana oli alusta asti, että hankekumppaneiden omistusoikeus innovaatioon päättyy hankkeen päättyessä. Näin haluttiin optimoida uuden digipalvelun leviäminen ja jatkokäyttö niin markkinoilla kuin sosiaali- ja terveysalan toiminnassakin (hankkeen osapuolten toimialat ja vastuut eivät kata vastaavien digitaalisten palvelujen omistamista ja ylläpitoa).
- **Hanketyöryhmässä tarvitaan juridista, taloudellista ja hallinnollista osaamista.** Merkittävä osa projektinhallintatyöstä on keskittynyt juridisiin kysymyksiin, jotka liittyvät palvelujen hankintaan IT-yrityksiltä sekä sovelluksen omistukseen ja saavutettavuuteen hankeaikana ja sen jälkeen. Jotta julkisessa yhteydessä kehitetty innovaatio voidaan saattaa markkinoille menestyksekkäästi, tarvitaan (hyvien, kiinnostavien ja tarpeet täyttävien tuoteideoiden lisäksi) juridista ja taloudellista osaamista ja hallintomenettelyjen sekä niihin liittyvien säännösten tuntemusta, johon sisältyy myös eri säännösten välinen vuorovaikutus ja hierarkia. Julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyönä kehitettyjen tuotteiden ja palvelujen lanseeraukseen tarvittavien rakenteiden ja hyviin käytäntöihin perustuvien strategioiden ja mallien puuttuminen on aiheuttanut huomattavia haasteita tässä hankkeessa.
- **Innovaatioystävälliset julkiset hankintamenettelyt.** Kankeat hankintamenettelyt toimivat erittäin huonosti yhteistoiminnallisessa innovaation kehittämisprosessissa, sillä perinteisissä hankinnoissa vaaditaan usein tarkka tehtävämäärittely/tuotetilaus. Menettely on haastava, kun on kyse innovaation kehittämisestä ja yhteistoimijuuden avulla toteutettavasta tuotekehitysprosessista. Eri sidosryhmillä on mahdollisuus osallistua kehittämistyöhön sen edetessä – ja hankkeen alussa tai hankintaprosessin aikana on mahdotonta tietää, millaiseksi tuote ja sen sisältö lopulta muovautuvat. Lisäksi hankkeeseen osallistuvat yritykset sijoittavat osaamistaan yhteiskehittämisen

prosessiin, jossa arvoa tuotetaan yhteistyössä eri kumppaneiden kanssa. Tätä voi olla vaikea saavuttaa perinteisessä hierarkiaan perustuvassa yhteistyösuhteessa.

- **Hyötyjen ja velvollisuuksien välinen tasapaino julkisen ja yksityisen sektorin välisessä, julkisrahoitteisessa innovaation yhteiskehittämiproessissa.** Innovaation kehitysprosessissa on tärkeää arvioida kattavasti hankkeen tulosten hyötyjä ja käyttökelpoisuutta suhteessa säännöksiin ja puitteisiin, jotka julkinen rahoitus tuo mukanaan hanketoimintaan. Julkisten varojen käyttöä koskevat periaatteet voivat esimerkiksi asettaa vaatimuksia yhteiskehittämisen prosessille, joka tässä hankkeessa siis tarkoitti uuden tuotteen kehittämistä yhteistyönä julkisen ja yksityisen sektorin toimijoiden välillä. Uusi palvelu on tarkoitettu pääasiallisesti julkisen ja kolmannen sektorin toimijoiden käyttöön (sosiaali- ja terveysalan organisaatiot) – mutta myös IT-yritykset ovat tärkeitä toimijoita prosessissa, sillä niiden panosta tarvitaan jatkuvasti digipalvelun jatkokehittelyä ja käyttöä varten. Tämä toimintamalli tuo haasteita pitkän aikavälin suunnitteluun hankkeissa, joita rahoitetaan EU-varoilla. Julkisen ja yksityisen sektorin välisestä innovaatiokehitykseen liittyvästä joustavasta yhteistyöstä tarvitaan lisää tietoa ja toimintaohjeita, kun kyse on julkisrahoitteisesta toiminnasta ja sen laajentumisesta pitkällä aikavälillä.

Resurssien käyttöönotto & tarvemäärittely: suositukset

Osallistajat: työkokonaisuudesta vastanneet hanketoimijat hankeryhmän osa, sosiaali- ja terveysalan alueelliset toimijat sekä organisaatiot, kotona asuvat ikäihmiset

Toimintaan kuului hankealueella sidosryhmien eri edustajien keskuudessa suoritettu tarpeiden kartoittaminen suhteessa uuteen sovellukseen. Toimijoiden joukossa olivat myös hankkeen kolme nimettyä testikohdetta. Hankkeen puitteissa järjestettiin 29 verkostotapaamista eri yhdistysten, vanhusneuvostojen ja sosiaali- ja terveysalan henkilöstöryhmien edustajien sekä kotona asuvien ikäihmisten kanssa.

Hankeesta kertyneiden kokemusten pohjalta suositamme seuraavaa:

- **Tiivistä yhteistyötä tarvitaan useiden eri kohderyhmien, osajien ja toimialojen kanssa.** Käyttäjälähtöisyys on olennaista, jotta voidaan luoda käyttäjäystävällinen digipalvelu, joka katsotaan merkitykselliseksi niin senioreille kuin palvelun käyttöönotosta vastaaville sosiaali- ja terveysalan toimijoille.
- **Hankeessa mukana olevien sidosryhmien vaikuttamismahdollisuudet koko hankekauden ajan.** Iäkkäämpien osallistujien – jotka edustavat sukupuolen, iän, teknologiataitojen ja sosiaalisten verkostojen puolesta laajaa ja heterogeenista seniorien väestöryhmää – osallistaminen on usein haastavaa. Hankkeen aikana ilmeni vaikeuksia tavoittaa senioreita, jotka olisivat halukkaita osallistumaan hanketyöhön, ja tästä syystä työryhmä joutui tekemään suunniteltua enemmän työtä tämän tehtävän parissa.
- **Muutokset iäkkäämmissä osallistujaryhmissä on huomioitava hankkeen aikana.** Kolmevuotisen hankekauden aikana tapahtuu meillä kaikilla – ja myös hankkeeseen osallistuvilla senioreilla – usein muutoksia esimerkiksi elämäntilanteessa, toimintakyvyssä tai henkilökohtaisissa kiinnostuksen kohteissa. Käyttäjien osallisuuteen vahvasti pohjautuvassa innovaatiohankkeessa nämä muutokset on otettava huomioon – ja toimintaa on mukautettava, mikäli mahdollista.
- **Muutokset sosiaali- ja terveysalan toiminnassa ja yleiset sosiaaliset olosuhteet on huomioitava hankkeen aikana.** Voidaan esimerkiksi todeta, että Pohjanmaalla sijaitsevaa testikohdetta, joka alun perin oli mukana hankesuunnitelmassa ja alustavassa työssä, ei kaupungin sosiaali- ja terveydenhuoltoalan rakenneuudistusten vuoksi enää ole. Siksi toimintaa mukautettiin, jotta mukaan saatiin muita organisaatioita hankkeen loppuvaiheessa. Myös COVID19-pandemia synnytti tarpeen muokata sovelluksen sisältöä – oli panostettava enemmän verkkotoimintoihin sekä senioreiden että eri toimialojen uusien tarpeiden mukaisesti.
- **Digitaalisen infrastruktuurin vaihteleva saatavuus on huomioitava.** Riittävän infrastruktuurin ja teknisen tuen saatavuus on tärkeää, jotta sekä senioreilla että organisaatioilla on halukkuutta ja mahdollisuuksia osallistua digitaaliseen innovaatiohankkeeseen. Haja-asutusalueilla tämä on erityisen olennainen kysymys. Kunnissa tarvitaan selkeämpiä rakenteita, kun kyse on esimerkiksi digitalisaatioon ja senioreiden sosiaaliseen osallisuuteen liittyvistä vastuukysymyksistä. Esimerkiksi kuntien rakenneuudistukset voivat vaikuttaa tällä hetkellä mahdollisesti olemassa oleviin rakenteisiin ja vastuunjakoon.

Suunnittelu & kehittäminen: suositukset

Osallistajat: työkokonaisuudesta vastanneet hanketoimijat osa; kotona asuvat ikäihmiset; sosiaali- ja terveysalan toimijoiden ja sidosryhmien edustajat; alueelliset IT-yrietykset

Toimintaan kuului käyttäjälähtöisen osallistamisen kehittämismallin laatiminen, ensimmäiseen prototyyppiin perustuva sovelluksen vaiheittainen suunnittelu ja kehittäminen, jatkuvat testaus- ja muutostyöt sekä pilottitestauksen valmistelu. Hankeryhmä teki osan prototyypin kehittämisestä ja myöhemmin kehitys- ja koodaustyötä jatkoivat alueelliset IT-yrietykset, jotka valmistelivat sovelluksen lanseerausta varten.

Hankkeesta kertyneiden kokemusten pohjalta suositamme seuraavaa:

- **On otettava selvää sovelluksen käyttäjien (senioreiden) todellisista tarpeista.** Haluamme painottaa, että on tärkeää selvittää tulevien palvelun käyttäjien jokapäiväiset tarpeet, joihin voitaisiin vastata sovelluksen ja sen toimintojen avulla – ei mitä itse teknologiaan liittyviä tarpeita heillä on.
- **Suunnitteluprosessissa on vältettävä tarpeetonta tietoteknisen tai ammattisanaston käyttöä.** On ymmärrettävä, että kaikki kohderyhmää edustavat osallistajat, kuten seniorit tai henkilöstön edustajat, eivät välttämättä tunne sovellusten ja internetin käytössä tavallisesti esiintyviä käsitteitä ja symboleja. Esimerkiksi eri käsitteiden tai kuvakkeiden tulkinnat saattavat vaihdella henkilöstä toiseen.
- **On kuunneltava kohderyhmän tarpeita ja näkemyksiä siitä, mikä on tärkeää, vaikeaa tai haastavaa.** Ei ole varmaa, että osallistajat osaavat itse määritellä omat tarpeensa suhteessa siihen, mitä hyötyä teknologiasta voi heille olla. Joskus kohderyhmän näkemykset tai tulkinnat toimenpiteistä ja menetelmistä ovat hyvin erilaisia verrattuna kokeneiden, teknologian ja suunnittelun parissa työskentelevien henkilöiden vastaavista.
- **Kohderyhmien on voitava olla osallisina suunnitteluprosessissa ja pystyä vaikuttamaan siihen.** Ei riitä, että kohderyhmälle esitellään kehitysprosessissa ehdotuksia ja heiltä pyydetään näkemyksiä; kohderyhmäläisten on myös saatava ajatella vapaasti ja itsenäisesti, jotta he voivat esittää omiin toiveisiinsa pohjautuvia ehdotuksia – vaikka kehittäjien mielestä toiveet eivät sopusikaan yhteen "tavanomaisten toimintatapojen" kanssa. Tämä voi olla erityisen tärkeää, kun työskennellään sellaisen ryhmän kanssa, jossa osa ei ylipäätään tunne teknologiaa tai sovelluksia entuudestaan. Tässä hankkeessa kommentit ja ehdotukset, jotka saatiin digitaalisesti vähemmän kokeneilta henkilöiltä, olivat yhtä arvokkaita kuin ne, jotka saatiin teknologian ja internetin käyttöön tottuneilta osallistujilta. Näin toimiminen on erityisen tärkeää, kun tarkoituksena on kehittää uusi laajalle seniorijoukolle suunnattu palvelu.
- **Tarvitaan monitieteellinen suunnitteluryhmä, jossa useiden eri tieteenalojen edustajat voivat tarjota tarkoituksenmukaisia näkökulmia.** Tietojenkäsittelyalan asiantuntijoiden, käyttäjäkokemussuunnittelijoiden ja teknologiakehittäjien lisäksi hanketyöryhmään kuului myös asiantuntijoita esimerkiksi sellaisilta aloilta kuin toimintaterapia, hoitotyö, työkykyä ylläpitävä toiminta, psykologia ja pedagogiikka.

Pilotointi: suositukset

Osallistujat: työkokonaisuudesta vastanneet hanketoimijat osa, kotona asuvat ikäihmiset; alueelliset IT-yritykset

Toimenpiteisiin kuuluivat käyttäjäkokemus- ja käytettävyydestausten (kysely-, tarkkailu- ja haastattelutulosten pohjalta) suorittaminen kotona asuvien iäkkäiden naisten ja miesten keskuudessa. Tavoitteena oli luoda pohja uuden sovelluksen jatkokehitykselle yhteistyössä teknologian kehittämisyritysten kanssa.

Hankeesta kertyneiden kokemusten pohjalta suositamme seuraavaa:

- **Koko laajan kohderyhmän kokemukset on huomioitava.** Kehitettävän sovelluksen käytettävyyttä ja käyttäjäkokemustesteihin osallistui yhteensä 53 vapaaehtoista senioria (keski-ikä 80 vuotta, 36 naista ja 17 miestä). Neljä henkilöä osallistui kahteen eri testausilaisuuteen. Monet osallistujat iloitsivat mahdollisuudesta ilmaista mielipiteensä sovelluksen rakenteesta, toiminnasta ja ulkoasusta, sillä heidän mielestään IT-kehittäjillä ei usein ole riittävästi ymmärrystä iäkkäämmän kohderyhmän valmiuksista tai mielenkiinnon kohteista. Sovelluksen muotoilusta saatu konkreettinen palaute saattoi koskea esimerkiksi sitä, että värikontrasteja oli muokattava terävämmiksi iäkkäämpien näkökykyä varten ja kosketuspintoista (alueet, joita painamalla käynnistetään eri toimintoja sovelluksessa) oli tehtävä suurempia kuin nuoremmille kohderyhmille suunnatuissa sovelluksissa.
- **Erot seniorien teknologia- ja internetkäyttötottumuksissa on huomioitava – kehitysprosessiin ja sovellustestaukseen osallistuminen saattaa tuntua jännittävältä.** Näin on erityisesti silloin, kun kyse on ennestään tuntemattomasta palvelusta tai tuotteesta. Hyvän suunnittelun ja avoimen asenteen avulla voidaan luoda miellyttävä testausilanne, jossa syntyy positiivisia kokemuksia. Hanketyöryhmän saaman palautteen perusteella useimmat iäkkäät osallistujat kokivat testausilanteen jännittävänä ja hauskana. Sen sijaan oli myös tilanteita, joissa tekniikka ei toiminut halutulla tavalla, jolloin osallistujat saattoivat saada testausilanteesta ikävemmän kuvan.
- **Tekniikkaan ja siihen liittyvään yhdenmukaiseen terminologiaan liittyvä viestintä on tärkeää, kun kehitysprosessissa on mukana henkilöitä, joiden teknologian käyttötottumukset ja -kokemukset vaihtelevat.** Viestintä saattaa vaatia erityistä harkintaa, sillä väärinymmärryksiä voi syntyä esimerkiksi siitä, toivotaanko kehitystyössä palautetta itse sovelluksesta vai tabletista, jolla sovellus näytetään.
- **Digitaalisen palvelun kehittämisessä on kiinnitettävä huomiota käytettävyyden lisäksi myös muihin näkökulmiin.** Tuote ei saa olla vain hyödyllinen ja käytännöllinen (yksinkertainen, selkeä, helppo oppia), vaan sen on myös tarjottava merkityksellinen kokemus. Esimerkiksi kyvykkyyden ja hallinnan kokemukset, turvallisuuden tarve sekä luottamus tekniseen palveluun ovat tärkeitä.
- **On luotava ja käytettävä selkeitä ohjeita ja testauskäytäntöjä, minkä lisäksi kerättävä data on dokumentoitava aina samalla tavalla, jotta testaus on yhtenäistä eri alueilla.**
- **Osallistujien (sekä seniorien että testauspaikkojen) kanssa on kommunikoidava myös testauskertojen välillä.** Yhteiskehitysprosessissa on priorisoitava toistuva ja selkeä yhteydenpito osallistujien kanssa, kun kyseessä on monivuotinen hanke.

Jalkauttaminen: suositukset

Osallistujat: työkokonaisuudesta vastanneet hanketoimijat osa, sosiaali- ja terveysalan alueelliset toimijat, alueelliset IT-yritykset, projektiverkostoon ja kumppaniorganisaatioihin kuuluvat esimerkiksi julkishallinnon ja juridiikan asiantuntijat

Toimenpiteisiin kuuluivat rakenteellisten puitteiden ja mallien luominen (esimerkiksi liiketoimintasuunnitelma ja -malli); sovelluksen pitkäjänteisen levityksen ja käyttöönoton suunnitteleminen tiiviissä vuoropuhelussa ja yhteistyössä eri ryhmien kanssa; alueellisen yritysverkoston luominen ja vuoropuhelun ja yhteistyön lisääminen sellaisten ammattien (henkilöstöryhmät) ja toimialojen välillä, joita senioreille suunnatut digipalvelut koskevat.

Hankeesta kertyneiden kokemusten pohjalta suositamme seuraavaa:

- **On keskityttävä jalkauttamistoimenpiteisiin, jotta voidaan luoda parhaat mahdolliset edellytykset innovaation kauaskantoiselle levittämiselle hankkeen päätyttyä.** Hankkeessa on panostettu huomattavasti innovaatioon liittyviin jalkauttamistoimenpiteisiin, mikä erottaa tämän hankkeen monista muista innovaatiokehityshankkeista. Toimenpiteissä on hankkeen aikana ollut mukana useita alueellisia sosiaali- ja terveysalan toimijoita, sillä tavoitteena on ollut sekä levittää tietoa kehitteillä olevasta sovelluksesta että tunnistaa alan keskeisten organisaatioiden tarpeet, jotka liittyvät uuteen palveluun ja sen käyttöönottoon ja levittämiseen.
- **On tehtävä yhteistyötä keskeisten sidosryhmien ja osajien kanssa.** Mahdollisten iäkkäiden palvelunkäyttäjien kanssa tehdyn yhteistyön lisäksi innovaation levittämisessä ja jalkauttamisessa tarvitaan myös eri alojen ja toimijoiden edustajia, jotka pystyvät ylläpitämään ja levittämään innovaatiota. Siksi yhteistyökumppaneinamme onkin ollut sekä sosiaali- ja terveysalan keskeisiä organisaatioita, IT-yrityksiä että muita elinkeinoelämän edustajia, joilla on IT-järjestelmiin ja niiden teknologiakehitykseen liittyvää osaamista, ja myös muita esimerkiksi julkishallinnon ja juridiikan asiantuntijoita. Toisin sanoen innovaation kehittämisen pitää tapahtua monialaisessa osaamisverkostossa, jossa yhteisymmärryksen pääseminen tapahtuu eri sidosryhmien osaamiskentän, toimialaan liittyvän kontekstin, ammattikielen ja työskentelytapojen pohjalta.
- **Kehitysvaiheessa tarvitaan yhteistyötä keskeisten organisaatioiden ja toimijoiden kanssa.** Tällaisessa yhteistyössä on suositeltavaa, että organisaatiot saavat vaikuttaa innovaation lopulliseen sisältöön ja että tarjolla olisi organisaatiokohtaista tietoa ja tukea innovaation käyttöönoton aikana hankkeen loppuvaiheessa. Yhteiskehittämisen toisen kierroksen aikana käytiin keskustelua yhteensä kymmenen alueellisen organisaation kanssa. Näiltä pyrittiin keräämään organisaation näkökulmasta annettua tarkempaa palautetta sovelluksen lisäarvon optimoimisesta suhteessa sen toimintoihin ja sisältöön, ja samalla haluttiin selvittää, miten digipalvelun teknistä jalkauttamista toimialoilla voitaisiin tukea (synkronointi olemassa olevien IT-järjestelmien kanssa, tulevaan IT-tukeen liittyvät tarpeet).
- **On varmistettava, ettei jalkauttamisen aikana menetetä tärkeää tietoa tai merkittäviä ehdotuksia, kun eri sidosryhmät osallistuvat innovaatiokehitykseen sekä siihen liittyvään yhteiskehittämiseen.** On tärkeää, että kaikilla sidosryhmillä on yhtä suuri rooli prosessin eri vaiheissa – myös jalkauttamisvaiheessa, jolloin mukaan saattaa myös tulla uusia sidosryhmiä.

Arviointi: suositukset

Osallistajat: työkokonaisuudesta vastanneet hanketoimijat osa, kaikkien hankekokonaisuuksien johtajat, sosiaali- ja terveysalan alueelliset toimijat, alueelliset IT-yritykset

Toimenpiteisiin on kuulunut prosessin ja tulosten arviointia, jossa on keskitytty sovelluksen kehitysprosessiin, yhteistyöhön teknologiayritysten kanssa sekä muiden kohderyhmien (seniorit, kunnalliset toimijat, muut organisaatiot) osallistamiseen ja kokemuksiin.

Hankkeesta kertyneiden kokemusten pohjalta suositamme seuraavaa:

- **Arviointia varten on luotava selkeät rakenteet ja mallit jo hankkeen alkuvaiheessa.** Hankkeen prosessiarvioinnissa keskityttiin arvioimaan seuraavia työkokonaisuuksia: tarpeiden määrittely, suunnittelu ja kehittäminen sekä pilotointi. Hanketyöstä saatujen kokemusten pohjalta suosittelemme, että arviointi tulisi pitää mielessä koko hankkeen ajan, eri toimenpiteiden ja työvaiheiden aikana esimerkiksi jatkuvana keskustelun aiheena hanketapaamisissa. Lisäksi arviointia tulisi pitää laadunvarmistuskeinona, joka palvelee niin hankeryhmää itseään kuin ulkopuolisia sidosryhmiäkin.
- **Arviointia varten on varattava sitä enemmän resursseja, mitä monimutkaisempi (innovaatio)hanke on.** Arvioinnin tulee kattaa sekä kohderyhmän tarpeiden täyttyminen ja huomioiminen; hankkeen lisäarvo (tarjoaako hanke uutta tietoa ja suosituksia?); hankkeen toteutus (miten hanke toteutetaan ja millä resursseilla? Painopiste yhteiskehittämisen prosessissa); tulokset (mitä hankkeessa saatiin aikaan?) sekä dokumentointi (mitä opimme?). Tähän kuuluu niin formatiivisen, summatiivisen ja generatiivisen arvioinnin elementtejä. Tarvitaan runsaasti resursseja, jotta kaikkiin arviointityön osa-alueisiin voidaan panostaa huolellisesti ja merkityksellisellä tavalla.
- **Innovaatiohankkeen monitahoisuuden vuoksi sen olisi hyvä sisältää myös ulkopuolisen tahon toteuttamia toimintoja** Tämä siksi, että saavutettujen tulosten eri sävyjen tai työtapojen yksityiskohtien havaitseminen ja niihin liittyvien kokemusten tunnistaminen ja nimeäminen voi olla projektitoimijoiden ryhmälle vaikeaa.
- **Arvioinnissa on huomioitava hankkeen kaikki tavoitteet ja kohderyhmät.** Tässä hankkeessa kolme viidestä tavoitteesta liittyi yhteistyöhön yritysten kanssa. Niinpä hanketoiminnassa ja uuden palvelun kehitystyössä oli tärkeää keskittyä senioreiden sekä sosiaali- ja terveysalan henkilöstön ja toimijoiden lisäksi myös yritysten tarpeisiin ja toiveisiin. Tavoitteena oli kerätä tietoa yritysten suhtautumisesta hankkeen teemaan ja halukkuudesta osallistua hanketoimintaan (sekä sovelluksen kehittämiseen että muihin toimenpiteisiin). Tiettyjen arviointitehtävien yhteydessä oli kuitenkin hankalaa saada vastauksia eri kohderyhmiltä, kuten niiltä yrityksiltä, joiden kanssa ei tehty yhteistyötä hankkeen konkreettisesti sovelluskehitysvaiheessa.
- **On kerättävä tietoa vaihtelevin tavoin, jotta saadaan käsitys eri kohderyhmien näkemyksistä ja voidaan luoda laaja näkökulma arviointityölle.** Arviointiin kuului sekä haastatteluja että kyselyitä, joiden kohteena olivat kehitysprosessiin osallistuneet seniorit, jalkauttamistoimintaan osallistuneiden toimijoiden edustajat ja uuden innovaation kehittämiseen osallistuneet teknologian kehittämisyritykset.

Viestintä: suositukset

Osallistujat: hankkeen johto (projektijohtaja, hankekoordinaattori, hallinnollinen koordinaattori), hankkeen eri työkokonaisuusien johtajat (kuusi osallistujaa), sosiaali- ja terveysalan alueelliset toimijat sekä etujärjestöt, kotona asuvat ikäihmiset, alueelliset IT-yritykset ja muut sidosryhmät

Viestintään kuului hanketta ja sen meneillään olevia toimintoja koskeva sisäinen ja ulkoinen viestintä; keskustelu hankkeen kohderyhmien kanssa eri kanavien (kuten kotisivun ja sosiaalisen median) kautta sekä hankkeen tuloksista tiedottaminen erilaisissa hankkeen puitteissa järjestetyissä alueellisissa tilaisuuksissa sekä muiden tahojen järjestämissä alueellisen, kansallisen ja kansainvälisen tason tilaisuuksissa.

Hankeesta kertyneiden kokemusten pohjalta suositamme seuraavaa:

- **Hankeeseen liittyvä viestintä on mukautettava kohderyhmille sopivaksi.** Hanketta koskevan viestinnän (suullinen ja kirjallinen viestintä sekä digitaalisessa että analogisessa muodossa ja -kanavilla) painopiste on vaihdellut meneillään olevien toimenpiteiden ja niiden kohderyhmän mukaan. Viestintä ja toiminta IT-yritysten kanssa on keskittynyt innovaatioiden kehittämiseen eTerveyspalvelujen saralla ja senioreihin digipalvelujen käyttäjinä. Sosiaali- ja terveysalan yhteydessä on viestinnässä selvitetty tarvetta ja mahdollisuuksia integroida palvelu senioreille suunnattuihin eTerveyspalveluihin ja henkilöstöryhmien suhtautumista sähköisten eTerveyspalveluiden kehittämiseen. Senioreita on kohdeltu omien tarpeidensa ja toiveidensa asiantuntijoina sosiaalisen osallisuuden sekä uusien digitaalisten työkalujen suhteen. Senioreiden vaihteleva osaaminen internetin käyttämisessä on huomioitu siten, että viestintäkanavia ei ole rajattu vain kotisivuun tai sosiaaliseen mediaan. Tässä eri alojen organisaatiot ovat olleet tärkeitä yhteistyökumppaneita.
- **On käytettävä osallistavaa kieltä, joka tukee eri tieteenalojen ja toimialojen välistä yhteistyötä.** Suositus koskee sekä monitieteellisen hankeryhmän sisäistä että hankeryhmän ja hankkeen kohderyhmien välistä viestintää. Kun tapahtumissa on ollut osallistujia eri yhteiskuntasektoreilta ja toimialoilta, on tavoitteena ollut luoda osallistava foorumi, jossa osallistujat ovat voineet vaihtaa kokemuksia sähköisiin terveyspalveluihin ja iäkkäille suunnattuihin digitaalisiin työkaluihin liittyvistä haasteista ja mahdollisuuksista – ja välttää määrätietoisesti eksklusiivista keskustelutematikkaa ja ammattikielen käyttöä.
- **Senioreita on käsiteltävä viestinnässä heterogeenisenä ryhmänä.** Hankkeessa painotettiin johdonmukaisesti, että seniorit ovat moninainen väestöryhmä, jonka jäsenillä on enemmän tai vähemmän yhteistä riippuen heidän elämäntarinastaan ja nykyisestä elämäntilanteestaan. Erot näkyivät muun muassa tietokoneen käyttötottumuksissa, terveydentilassa, sosiaalisessa tilanteessa ja näihin liittyvissä tarpeissa. Kun hanketyössä tavattiin senioreita, oli hankeryhmän tavoitteena luoda kaikille osallistujille osallistava foorumi, josta saadut kokemukset voisivat tukea digitaalista osallisuutta. Hankkeessa on kiinnitetty erityistä huomiota siihen, että teksti- ja kuvamateriaalit ovat olleet yhdenmukaisia hankkeen arvojen kanssa, jotta on voitu välttää stereotyyppisen kuvan antamista senioreista – ja erityisesti heidän tekniikan ja internetin käytöstään sekä näihin liittyvistä taidoista, kiinnostuksen kohteista ja motivaatiosta.
- **Vaihteleva tekninen osaaminen on huomioitava iäkkäille kohderyhmälle suunnatussa viestinnässä.** Uuden digitaalisen palvelun kehittämiseen tähtäävässä innovaatiohankkeessa on käytettävä runsaasti aikaa viestintään, kun mukana on henkilöitä, joiden internetin käyttötottumukset ovat rajalliset. Väärinkäsityksiä syntyi esimerkiksi siitä, että hankkeen luultiin ja odotettiin olevan iäkkäille kohderyhmille suunnattu tabletin käyttöopetusta tarjoava kurssi. Lisäksi niin suullisessa kuin kirjallisessakin hankeeseen liittyvässä viestinnässä voi olla haastavaa välttää erityisesti englanninkielisiä vahvasti teknologiaan liittyviä käsitteitä.

Lisätietoa hankkeesta:

<https://www.facebook.com/geingonline/>

<https://www.instagram.com/ageingonline/>

http://www.ageingonline.fi/?page_id=75

(Hankkeen verkkosivu hankekauden aikana)

<https://www.abo.fi/fi/projekti/geing-online-merenkurkun-alueen-senioreille-digitaalisia-palveluita-jotka-edistavat-mielekkaisiin-sosiaalisiin-aktiviteetteihin-osallistumista/>

(Projektin päätoteuttajan sivusto, joka keskittyy hankkeeseen ja sen tuloksiin)
